千葉市民活動支援センター

管理運営の基準

平成２５年１０月２２日

千 葉 市

＜目 次＞

１ 市民公益活動促進事業に関する基準……Ｐ．３
（１） 市民公益活動のための施設の提供に関すること
（２） 市民公益活動に関する情報の収集および提供に関すること
（３） 市民公益活動を行うもの相互の間及び市民公益活動を行うものと関係機関との間の交流及び連携の促進に関すること
（４） 市民公益活動に関する相談に関すること
（５） その他センターの設置目的を達成するために必要な事業
２ 施設の運営に関する業務の基準……Ｐ．４
（１）基本要件
（２）使用許可等
（３）施設の使用受付等
（４）避難所の対応について
（５）広報と情報提供
（６）その他の業務
３ 施設の維持管理に関する業務の基準……Ｐ．６
（１）保守管理業務
（２）清掃業務
（３）設備機器管理業務
（４）備品管理業務
（５）目的外使用許可設備に係る業務
（６）その他の業務
４ 経営管理業務基準……Ｐ．９
（１）事業計画書（維持管理計画書）の作成
（２）事業報告書の作成
（３）事業評価
（４）市との連絡調整等
（５）年次協定
（６）指定期間終了時の引継業務
５ その他業務……Ｐ．14
（１）管理体制の整備等
（２）記録の保管
（３）保険及び損害賠償
（４）その他日常業務の調整
６ 自主事業……Ｐ．14
７ 留意事項……Ｐ．15
（１）施設の運営に関する留意事項
（２）施設の管理に関する留意事項

（３）モニタリング及び実績評価
（４）その他

１　市民公益活動促進事業に関する基準

千葉市民活動支援センター（以下「センター」という。）では、市民公益活動の促進を図るため、以下の事業を実施するものとする。

（１）市民公益活動のための施設の提供に関すること

ア　団体登録・利用申請受付等

イ　会議室、談話室の利用調整

ウ　ロッカーの貸出し及び管理

エ　設備の管理及び操作指導

（２）市民公益活動に関する情報の収集および提供に関すること

ア　市民公益活動団体及び関係機関が発行する機関紙その他、各種市民公益活動情報並びに図書の収集及び管理（団体等が行うイベント・講座・支援情報の収集等）

イ　パンフレット、チラシ、ポスター等による市内のボランティア情報の収集・管理・提供

ウ　ボランティア関連の書籍・雑誌等の配架

エ　市民公益活動に関する情報誌等の発行

オ　ホームページ（「ボランティア情報総合サイト（ちばぼら）」、「助成金情報」及び「講座・イベント情報」）の運営

（３）市民公益活動を行うもの相互の間及び市民公益活動を行うものと関係機関との間の交流及び連携の促進に関すること

ア　市民活動フェア等のイベント、講座等の企画及び運営

イ　コーディネート業務（活動を始めたい人とＮＰＯやボランティア団体とのマッチング等）

ウ　ＮＰＯやボランティア団体以外（大学・企業等）との連携に向けた仕組みづくり

（４）市民公益活動に関する相談に関すること

ア　市民公益活動及び企業の社会貢献活動等に関する各種相談

（ＮＰＯ法人の立ち上げ・運営、市民公益活動団体（ＮＰＯ法人を除く）の立ち上げ・運営、企業の社会貢献活動、会計税務・ＩＴ、活動初心者への助言等）

イ　各種ボランティア窓口やボランティア活動等の紹介

（５）その他センターの設置目的を達成するために必要な事業

ア　登録団体・市民向けの施設利用を促進する取組み

イ　シニア世代（概ね５０代～７０代）の市民公益活動を促進する取組み

ウ　センターの利用、事業の企画及び実施等について協議を行う「千葉市民活動支援センター運営協議会」の設置及び運営

エ　市と受託者双方の協議の結果、必要と認められた業務

２ 施設の運営に関する業務の基準

（１）基本要件

指定管理者は、利用者サービスの向上、利用率の向上及び施設の有効活用に努めるものとする。

ア 利用時間

原則としてセンターの利用時間は午前9時から午後6時までとする。

月曜日から土曜日まで（祝日および休館日を除く）は、一週間前の同曜日までに会議室または談話室の利用予約が入った場合は午後9時までとする。

※あらかじめ市長の承認を得て、上記の時間に加えて、使用時間を延長することも可能。

イ 休館日は年末年始（１２月２９日から翌年の１月３日までの日）とする。

市は、市が実施する大規模修繕や、不可抗力による場合など、施設の設置者として、管理上必要があると認める場合は、指定管理者と協議のうえ、指定管理者に施設を休館させることができる。

ウ 職員の配置等

当該施設の管理運営に関する責任者を配置すること。

受付には業務に必要な職員を配置すること。

職員の勤務形態は、施設の運営に支障が生じないようにすること。

職員に対して、施設の管理運営に必要な研修を適宜実施すること。特に、接遇研修などを実施し、利用者サービスの向上に努めること。

（２）使用許可等

指定管理者は、維持管理・運営業務を開始する日までに、市と協議のうえ、千葉市民活動支援センター設置管理条例第７条第２号に定める会議室等に係る使用許可業務を実施するために必要な千葉市行政手続条例第５条第１項に規定する審査基準、同条例第６条に規定する標準処理期間及び同条例第１２条第１項に規定する処分基準を定め、市の承認を得ること。

また、センターの使用の許可申請、使用の許可、使用の取消し及び使用の許可の取消し等に関しては、千葉市民活動支援センター設置管理条例施行規則に基づき、使用許可等を行うこと。

（３）施設の使用受付等

ア 会議室・談話室等の使用受付

指定管理者は、以下の業務を行うとともに、その業務に係る全ての必要な帳簿を作成すること。

（ア）会議室・談話室等の使用受付

指定管理者は、会議室・談話室等を使用しようとするものの申請を、使用しようとする日の４月前から前日までに受付けること。ただし、使用しようとする日当日の申請であっても、指定管理者が特に必要があると認めるときは、この

限りでない。

（イ）会議室・談話室等の優先的使用受付

本市が主催する事業で使用する場合等について、優先的使用受付を行うこととする。

イ ロッカーの使用受付等

指定管理者は、ロッカーを使用しようとするものの使用の申請を各年度の初めに速やかに受け付けること。ただし、その後も空きがある場合は随時受け付けること。

ウ 急病等への対応

センターの利用者及び来場者等の急な病気、けが等に備えて、マニュアル等を作成し、的確な対応を行うこと。

（４）広報と情報提供

指定管理者は、市からの受託事業の実施にあたり、必要な広報媒体の作成、配布等を行うこと。

ア インターネットのホームページの開設、更新等を行うこと。

イ 利用の手引き及び施設案内のパンフレットを作成し、常時受付等に配架すること。

ウ 必要に応じて、情報紙等、各事業のチラシ等の作成・配布を行うこと。

エ 事業報告書又は事業概要等、センターの業務等の紹介資料の作成・配布を行うこと。

（５）その他の業務

指定管理者は、施設利用者が円滑な利用ができるよう、必要な指導、助言等を行うなど利用者への支援を行うこと。

ア 用具等の貸出

指定管理者は、利用者の活動等の便宜を図るために、センターの備え付の備品、用具等を必要に応じて貸し出すこと。

イ 問合せ等への対応

電話等での各種問い合わせへの対応、来場者及び見学者等への応接（施設等の案内）等、懇切丁寧な対応を行うこと。

３ 施設の維持管理に関する業務の基準

センターの維持管理にあたっては、市の仕様書に従うほか、関係法令、市の基準等に従うこととし、センターのみならず、センター周辺環境の維持向上に努めることとする。

（１）保守管理業務

指定管理者は、センターの機能や環境を維持し、サービス提供が常に円滑に行われるよう、保守管理業務及び付属物等の維持管理業務を行うこと。

ア 施設の保守管理

指定管理者は、センターを適切に管理運営するために、日常的に点検を行い、施設の浮き、ひび割れ、はがれ、かび等が発生しない状態を維持し、かつ美観を維持すること。

また、指定管理者は、施設を安全かつ安心して利用できるよう、施設の予防保全に務めること。不具合を発見した際には、速やかに市に報告すること。

イ 付属物等の維持管理

指定管理者は、施設の付属物等を市民が快適に利用できるよう適切な維持管理を行うこと。

（２）清掃業務

指定管理者は、センターについて、良好な環境衛生、美観の維持に心がけ、施設としての快適な空間を保つために、清掃業務を実施すること。なお、清掃は、できる限り利用者の妨げにならないように実施すること。

ア 日常清掃

指定管理者は、日常的に清掃を行い、施設、備品、器具等が常に清潔な状態に保たれるようにすること。

また、消耗品は常に補充された状態にすること。

なお、センター及び敷地内で発生したごみ等を処理するとともに、清掃を行うこと。

イ 定期清掃

指定管理者は、日常清掃では実施しにくい以下に挙げる清掃等を確実に行うため、市の仕様書に従い定期清掃を実施すること。

（ア）床面の洗浄・ワックス等

（イ）エアーフィルター清掃

（ウ）殺鼠、殺虫

ウ その他

指定管理者は、日常清掃及び定期清掃のほかにも、必要に応じて清掃を実施し、施設の良好な環境衛生、美観の維持に努めること。また、利用者の使用に供される諸物品については、利用者が快適に使用できるよう、良好な衛生状態、美観の維持を図ること。

（３）電気、空調等の設備機器管理業務

指定管理者は、センターの電気、空調等の設備について、施設の機能を維持するとともに、施設利用者が快適に施設を利用できるよう良質な環境を提供すること。業務にあたっては、確実性、安全性及び経済性に配慮するとともに、正常に機能しないことが明らかになった場合には適切な方法により対応するとともに、市へ報告すること。

ア 運転監視業務

設備の適正な運用を図るために行う運転及び監視並びにこれに関連する需給状態を管理すること。また、設備に応じて、適切な運転記録をとること。

イ 日常点検業務

日常の機器運転管理、点検、整備を行うこと。また、点検及び正常に機能しない際の対応等について、適切に記録を残すこと。

ウ 定期点検･整備業務

法定点検及び機能保持のため、年１回以上運転中の機器を停止し、外観点検、機能点検、機器動作試験、整備業務を行うこと。その際に、必要な消耗品の更新についても、指定管理者の負担により随時行うこと。

また、点検及び正常に機能しない際の対応等について、適切に記録を残すこと。

エ 防災対策施設機能維持業務

消防設備（消火器、火災報知器、放送器具等）、電気工作物、エレベーターなどの防災対策関連施設については、災害時に機能を発揮するように適切な点検等の管理を行うこと。また、点検及び正常に機能しない際の対応等について、適切に記録を残すこと。

（４）備品管理業務

ア 備品の管理

施設における活動に支障をきたさないよう、指定管理者は備品の管理を行うとともに備品に不具合が生じた場合は、速やかに市に報告すること。

イ 備品台帳

備品の管理に当たっては、指定管理者は備品台帳を作成し、確実に行うこと。備品台帳には、品名、規格、金額（単価）、数量、購入年月日、耐用年数等を記載すること。

（定義） 備品とは、比較的長期間にわたって、その性質、形状等を変えることなく使用に耐えるもので、購入価格が単価２万円以上の物品をいう。

（５）保安警備業務

指定管理者は、関係法令に基づき、センターの防犯、防災及び防火体制に万全を期すとともに、利用者が安心して利用できる環境の確保のために保安警備業務を行うこと。

業務に当たっては、建物の使用目的、使用内容等を充分に把握するとともに、関係法令及び監督官庁の指示を遵守すること。

ア 日常警備業務

施設の貸出しにおいて、来訪者の応対、遺失品管理等を行うこと。また、警備日誌を作成するとともに、急病の発生等の場合には適切に対応すること。

イ 巡回業務

戸締、消灯等の確認、各室の異常の有無の確認及び各所の火災予防点検を行うこと。また、警備日誌を作成するとともに、侵入者･不審者等を発見した場合は、適切に対応すること。

（６）目的外使用許可設備に係る業務

施設の目的外使用を行う場合は、市長に対し目的外使用許可申請書を提出し、許可を受けなければならない。

（７）その他の業務

施設の管理上必要となる施設の修繕については、以下のとおり対応する。

建築物及び設備機器・備品の修繕：

指定管理者は、１件につき６０万円未満の軽微な修繕については、市及び施設利用者の責めに負わない修繕の経費を負担する。修繕の額が１件につき６０万円以上であって、市、指定管理者いずれの責めに帰すべき事由が明確でないものについては協議の上、それぞれの負担額を決定する。

４ 経営管理業務基準

（１）事業計画書（維持管理計画書）の作成

指定管理者は、各事業年度開始前の３月２５日（その日が市の休日に当たるときは、その日後の市の休日でない日とする。）までに当該年度維持管理計画書を作成し、市に提出すること。また、指定期間中、次の年度における次年度事業計画書を作成し、９月１５日（その日が市の休日に当たるときは、その日後の市の休日でない日とする。）までに市に提出すること。

なお、作成に当たっては、市と協議をすること。

事業計画書等に記載する内容は、以下のとおりとする。

① 基本事項

・使用時間、休館日

・人員の配置及び緊急連絡体制（各施設ごとと組織全体）

② 施設使用許可業務

・使用許可受付関係

・利用者へのサービス向上、利用率向上の工夫

③市民公益活動促進事業に関する計画（受託事業と自主事業等）

事業計画の細目については、市と調整を行う。

・取組目標

・自主事業実施計画等

（自主事業名、実施目的とその効果、内容、時期、実施場所、料金設定、収支の見込み等）

④ 施設維持管理業務の実施計画

・保守管理業務

・清掃業務

・警備業務

・設備機器管理業務

・備品等保守管理業務

・修繕業務

・その他

⑤ 経営管理業務

・モニタリングの実施方法等

・市との連絡調整

⑥ 収支予算の作成

・指定管理業務の収支予算計画書

・自主事業の収支予算計画書

（２）事業報告書の作成

ア 日報の作成

指定管理者は、日々の業務実施について、日報として記録すること。記載項目については、市と協議のうえ、各種報告書の基礎資料として必要な項目について記録すること。

＜主な記載事項＞

・記載年月日・天候・記載者名
・指定管理業務従事者の出勤状況
・決裁欄（担当者→責任者 ※必要に応じて他スタッフにも合議）
・事故報告
・遺失物・拾得物
・利用者からの苦情・要望

＜施設管理に関する事項＞

・建築物維持管理定時点検
・設備稼働状況点検
・什器・備品点検
・日常清掃業務実施状況
・環境衛生管理
・巡回警備状況
・補修・修繕実施状況
・各種システムの稼働状況

＜事業実施に関する事項＞

・受託事業の実施状況（事業やイベントの別などにより区分）
施設区分・利用者区分・処分件数・不利益処分件数・行為制限件数・稼働率・情報公開業務等
・自主事業の実施状況
施設区分・利用者区分

イ 月次事業報告書

指定管理者は、月ごとに月次事業報告書を作成し、翌月７日までに市へ提出する。記載する内容は以下のとおりとする。

① 基本事項

・施設利用実績表（使用時間、休館日、利用件数、利用率、回転率、利用者数等）
・人員の配置及び緊急連絡体制
・主な報告内容（日報より特筆事項）

② 施設使用許可業務

・使用許可受付関係（使用許可・不許可処分の件数）
・利用者へのサービス向上、利用率向上の工夫

③ 市民公益活動促進事業に関する報告（受託事業と自主事業等）

・受託事業報告（事業名、内容、施設使用状況）
・自主事業報告（自主事業名、実施目的とその効果、内容、時期、実施場所、料金

設定、収支の見込み等）

④ 施設維持管理業務の実施計画

・保守管理業務

・清掃業務

・警備業務

・設備機器管理業務

・備品等保守管理業務

・修繕業務

・その他

⑤ 経営管理業務

・モニタリングの実施状況、分析結果（利用者アンケート・自己評価）

⑥ 収支予算の作成

・指定管理業務の収支報告書

・自主事業の収支報告書

ウ 事業報告書の作成

前年度の事業報告書を毎年度終了後３０日以内に作成し、市に提出する。事業報告書に記載する内容は、以下のとおりとする。

① 基本事項

・管理運営に係る報告（事業計画書の細目に沿った報告、情報公開事務の実施状況等）

・施設利用実績表（使用時間、休館日、利用件数、利用率、回転率、利用人数等）

・人員の配置及び緊急連絡体制（各施設ごとと組織全体）

・主な報告内容（日報より特筆事項）

② 施設使用許可業務

・使用許可受付関係（使用許可・不許可処分の件数）

・利用者要望・苦情への対応等及び利用者へのサービス向上、利用率向上の工夫

③ 市民公益活動促進事業に関する報告（受託事業と自主事業等）

・受託事業報告（事業名、内容、施設使用状況）

・自主事業報告（自主事業名、実施目的とその効果、内容、時期、実施場所、料金設定、利用者数、収支に関する記載等）

④ 施設維持管理業務の実施報告

・保守管理業務

・清掃業務

・警備業務

・設備機器管理業務

・備品等保守管理業務

・修繕業務（修繕実施件数・金額等）

・修繕報告

・その他

⑤ 経営管理業務

・モニタリングの実施状況、分析結果（利用者アンケート・自己評価）

・市との連絡調整の実施状況

⑥ 収支決算の作成

・支出経費実績（年間計、業務ごとの内訳）

・自主事業の収支決算書

（３）事業評価

指定管理者は、以下の方法により、利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるよう努めるとともに、結果及び改善策について市に報告すること。

なお、事業報告書及び事業評価の結果等を考慮したうえで、指定管理者の業務が基準を満たしていないと市が判断した場合、是正勧告を行い、改善が見られない場合、指定を取り消すことがある。

ア 利用者アンケートの実施

施設利用者を対象に、センターにおいて提供するサービスの評価に関するアンケート等を年に２回以上実施すること。

また、指定管理者は、サービスの評価に関するアンケート用紙の作成、配布、回収及び分析を行い、その結果及びそれに対する改善策をアンケート終了日の属する月の翌々月の月次事業報告書にて市に報告するとともに、利用者に公表すること。

イ 常設ご意見箱の設置

施設利用者が自由に意見を記述できるご意見箱を常設すること。

ご意見箱によせられた意見については、その結果及びそれに対する改善策を投書された月の月次事業報告書にて市に報告するとともに、利用者に公表すること。

ウ 施設の管理運営に対する自己評価

施設の管理運営に関して、適宜自己評価を行い、その結果を事業報告書にまとめ市へ提出すること。

（４）市との連絡調整等

ア 指定管理者は、定期的に市との利用調整会議等を開催するなど、市の連絡調整を密にすること。

イ 指定管理者は、市から、施設の運営維持管理並びに施設の現状等に関する調査及び資料作成の指示があった場合には、迅速・誠実に対応すること。

ウ 指定管理者は、市が実施又は要請する事業（安全点検・防災訓練・行事・検査・視察等）への支援、協力に対応すること。

（５）年次協定

指定管理者は、基本協定及び次年度事業計画書（案）等に基づき、市と次年度の年次協定を締結する。年次協定の協議内容、協議期間及び協定締結日等は、基本協定若しくは市との協議のうえ、決定するものとする。なお、各年度の協定項目は以下のとおりとする。

ア 年次協定期間

イ 経理に関する事項

ウ 利益等の還元について

エ その他業務実施上必要とされる項目等

（６）指定期間終了時の引継業務

指定管理者は、指定期間終了時に、次期指定管理者が円滑かつ支障なくセンターの業務を遂行できるよう、引継ぎを行うこと。引継ぎの開始については、次期指定管理者と市との仮協定が締結され次第始めることとし、これを遅滞なく開始できるよう、指定管理者は引継ぎマニュアルの作成等の準備を行うこと。

5 その他業務

（1）管理体制の整備等

ア 指定管理者は、本事業を円滑かつ適切に遂行することが可能な人員を配置し維持管理・運営体制を構築すること。

イ 指定管理者は、建物内に設置されているＡＥＤの使用について、職員に対する講習会を必ず行い、非常時に対応できるようにすること。

（2）記録の保管

指定管理者は、本事業の実施に伴って作成･整備した図面、記録類について、汚損、紛失等のないよう適切な方法で保存･保管し、市の求めに応じて市に提出、報告するとともに、次期指定管理者に引き継ぐこと。なお、保存の期間は、基本的に以下のとおりとする。

ア 協力業者一覧表、メーカーリスト、各取扱説明書、保証書 永年

イ 設備機器台帳、計器台帳 永年

ウ 官庁届出控、報告控 永年

エ 年間、月例定期点検 ５年

オ 業務連絡簿、年間･月間作業計画表、管理日報･月報 ５年

カ 日誌（機器運転日誌、作業日誌） ５年

キ 事故、傷害記録 ５年

ク 補修記録 ５年

（3）保険及び損害賠償

ア 施設賠償保険及び建築物に対する火災保険については、市が加入する。

イ 施設及び設備の設置に起因する損害又は傷害に対する賠償については市がその責を負う。ただし、施設及び設備の管理に起因する損害又は傷害に対する賠償においては、指定管理者がその責を負うものとする。

6 自主事業

センターの設置目的及びＮＰＯ･ボランティア団体のニーズを反映した事業を行うこと。

また、その際は以下のことに留意すること。

ア 市民公益活動の拠点施設として必要な設備(※)の設置及び利用調整に関すること。

※例：印刷機、コピー機等

イ 市民公益活動の促進につながるような事業とすること。

ウ より多くの市民・団体が参加できるような企画を実施すること。

エ 団体間の交流を考慮した企画を実施すること。

7 留意事項

（1）施設の運営に関する留意事項

・休館日、使用時間については、指定管理者の申請により市が決定するが、条例に規定する休館日の開館や使用時間以外に開館する場合には、市の承認が必要であり、内容によっては承認しないことがある。

・千葉市が施設を利用する場合及び千葉市との共催により関係団体が施設を利用する場合等、規則で定められた時期より先行して予約できる場合がある。

（2）施設の管理に関する留意事項

・センターは、公共公益施設と民間施設の複合ビル（千葉中央ツインビル２号館９階）に設置されており、施設の維持管理に関する業務の一部を、ビル全体を管理する三井不動産ビルマネジメント(株)に委託する必要がある。

・施設内は、禁煙とすること。

・防火管理者を選任し、担当業務を遂行するとともに自衛組織を結成し、防火・防災に努めること。

（3）千葉市によるモニタリング及び実績評価

市は、指定期間中にモニタリング及び実績評価を実施する。

ア モニタリングの実施

市は、指定管理者の業務の遂行状況や実績を確認するため、モニタリングを行う。

イ 実績評価の実施

市は、指定管理者が事業計画書に基づき提供する業務の水準を確認するため、実績評価を行う。

ウ 業務の基準を満たしていない場合の措置

実績評価の結果、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判断した場合、市は、指定管理者が必要な改善措置を講じるよう通知や是正通告を行い、それでも改善が見られない場合、協定を解除することがある。

（4）その他

ア 法令の遵守と個人情報保護

施設の管理運営にあたっては、千葉市民活動支援センター設置管理条例、千葉市民活動支援センター設置管理条例管理規則、地方自治法、千葉市行政手続条例、千葉市個人情報保護条例、その他関連する法規がある場合は、それらを遵守すること。

イ 他の施設との連携

他の公共・民間施設等と連絡調整会議等を開催する場合には、出席を求めることがある。

ウ 服務

センターの運営に従事する職員は、利用者に施設職員とわかるように、名札を着用すること。

また、指定管理者は、従事する全ての職員に対して公益の使命を自覚させ、来館者

に満足を与える接遇（服装、身だしなみ、言葉づかい等）を徹底すること。

エ 原状回復

指定管理者は、協定の期間が満了し、指定が取り消された場合、また指定期間内において協定が解除された場合は、本市の指示に基づき、原則として施設を原状に復して引き渡さなければならない。

オ 光熱水費に関する事務 （子メーターをつけ、個別精算にできないか検討中）

当センターの光熱水費は、 指定管理者が公益財団法人千葉市観光協会と別途協定を締結の上、支払うものとする。

カ 市の行事への協力

指定管理者は、施設で行われる市の主催又は、共催する行事等については、協力をすること。